

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman ini banyak perubahan yang terjadi secara global dan berkembang dengan sangat cepat. Salah satu perubahan yang terjadi adalah perubahan pada kondisi perekonomian secara keseluruhan. Oleh sebab perubahan ini maka para pelaku ekonomi maupun industri harus bisa menghadapi perubahan tersebut. Dengan maksud bahwa bagaimana disuatu perusahaan harus merespon secara baik untuk menghadapi pperubahan-perubahan yang terjadi. Kita juga tahu perubahan tidak hanya terjadi di luar perusahaan namun perubahan juga terjadi secara internal di dalam perusahaan, salah satunya adalah sumber daya manusia.

Untuk mencapai tujuan organisasi, sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dibandingkan dengan sumber daya lain yang ada dalam perusahaan. walaupun suatu perusahaan memiliki aset yang berlimpah tapi tanpa sumber daya manusia semua proses aktivitas operasi tidak akan berjalan denan baik. Oleh karena itu, perusahaan harus menciptakan kenyamanan dalam betuk apapun dan menyediakan fasilitas yang memmadai untuk karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai target perusahaan dan karyawan tetap setia pada perusahaan. apabila suatu perusahaan tidak mampu menciptakan kenyamanan dan fasilitas yang memadai tetapi sangat menuntut karyawan bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan maka kemungkinan besar akan berdampak buruk pada perusahaan itu sendiri.

Aktivitas manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan yang tidak didukung dengan kenyamanan dan kurangnya fasilitas yang disediakan maka dapat mengakibatkan suatu kondisi buruk seperti meningkatnya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan dimana mereka bekerja atau yang biasa disebut turnover intention. Apabila keinginan tersebut berujung dengan turnover yang sebenarnya maka perusahaan akan kehilangan sumber daya manusianya. Jika

masalah seperti itu terjadi perusahaan harus merekrut karyawan sebagai pengganti karyawan yang telah keluar.

Aktivitas perekrutan yang dilakukan perusahaan akan membutuhkan biaya juga waktu sehingga aktivitas tersebut membuat perusahaan harus mengeluarkan biaya dan waktu lebih yang seharusnya tidak terjadi. Saat ini turnover intention yang pada akhirnya akan berujung pada turnover telah meningkat. Menurut hasil survey Hay Group tingkat turnover secara global selalu meningkat setiap tahunnya dengan presentasi besar pada tahun 2018. Dan hal tersebut bisa kita lihat dari data presentase tingkat *turnover* di dunia melalui tahun 2010-2018.

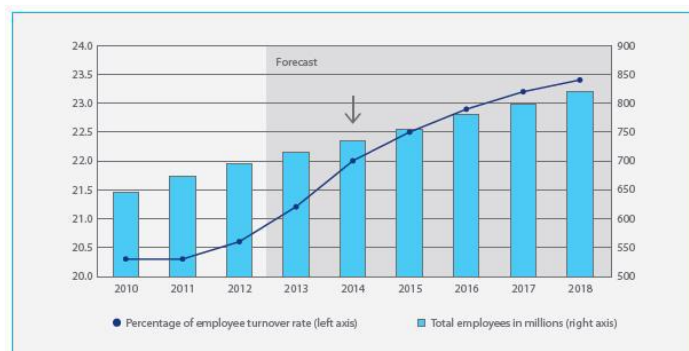


Fig. 2 Global turnover and number of employees
Source: Hay Group Cebr analysis

Sumber: Wonowijoyo dan Tanoto (2018)

Dari data di atas kita bisa lihat bahwa selalu terjadi peningkatan pada *turnover* karyawan. Kemudian pada lingkup regional diperoleh presentase tingkat *turnover* hasil survey Hay sebagai berikut:

Negara Tingkat	Turnover
India	26.9%
Russia	26.8%
Indonesia	25.8%
Brazil	24.4%
US	21.8%
China	21.3%

Sumber : Alamsyah dan Hidayat (2015)

Menurut Waspodo, dkk. (2013) di dalam Monica dan Putra (2017), tingginya turnover menjadi masalah bagi banyak perusahaan, di mana tingkat turnover yang tinggi membawa pengaruh negatif, yang akan dirasakan perusahaan yaitu sulitnya

mendapatkan kualitas dan kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi yang telah ditentukan oleh perusahaan dan membutuhkan waktu dan biaya dalam merekrut karyawan baru. Menurut Hassan (2014) dalam Monica dan Putra (2017), keinginan pindah kerja (turnover intention) dapat dipengaruhi oleh stres kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja. Turnover intention juga dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Ieamalia dkk (2017) bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.

Stres kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat turnover dalam perusahaan. Menurut Robbins & Judge (2012) dalam Khaidir dan Sugianti (2016) Stres adalah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Siapapun dapat mengalami stres, dan stres kerja dapat dialami oleh karyawan dalam suatu perusahaan karena kondisi yang tidak sesuai dengan keinginan mereka. Menurut Robbins (2008:371) dalam Ayu, dkk. (2016) penyebab stres kerja berasal dari faktor organisasional, lingkungan dan personal. Jadi dapat disimpulkan bahwa penyebab stres tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja tetapi ada banyak faktor. Oleh karena itu perusahaan dan karyawan tersebut harus menyadari adanya stres kerja dan faktor apa yang menyebabkan karyawan tersebut stres dalam lingkungan pekerjaannya.

Motivasi pada karyawan juga merupakan hal yang sangat penting karena hal ini sangat berpengaruh pada perilaku karyawan dalam suatu perusahaan untuk bekerja dengan giat dan antusias dalam mencapai hasil yang maksimal sesuai keinginan perusahaan. Mangkunegara (2005) dalam Heriyanto dan Hidayati (2016) menyatakan : “motivasi terbentuk dari sikap (attitude) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (situation). Sondang (2002) dalam Heriyanto dan Hidayati (2016) menyatakan teori Herzberg ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi yaitu faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempat dia bekerja. Jadi

karyawan yang terdorong secara intrinsik akan menyenangi pekerjaan yang memungkinkannya menggunakan kreativitas dan inovasinya, bekerja dengan tingkat otonomi yang tinggi dan tidak perlu diawasi dengan ketat. Kepuasan di sini tidak terutama dikaitkan dengan perolehan hal-hal yang bersifat materi. Sebaliknya, mereka yang lebih terdorong oleh faktor-faktor ekstrinsik cenderung melihat kepada apa yang diberikan oleh organisasi kepada mereka dan kinerjanya diarahkan kepada perolehan hal-hal yang diinginkannya dari organisasi. Untuk mencapai hasil kerja yang baik dari karyawan perusahaan harus menciptakan motivasi kerja agar mendorong karyawannya bekerja dengan optimal. Kemampuan dan dukungan dari perusahaan sangat penting dalam menciptakan motivasi dalam diri karyawan.

Salah satu faktor yang juga mempengaruhi *turnover intention* dalam perusahaan adalah kepuasan kerja. Dengan terciptanya kepuasan kerja pada manajemen sumber daya manusia merupakan kepentingan yang penting yang meningkatkan kinerja karyawan dan penurunan komitmen karyawan untuk kerja yang disebut niat bergolak. Oleh karena itu perusahaan perlu mendukung kebutuhan dan permintaan perusahaan agar karyawan puas terhadap pekerjaannya. Namun jika perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan perusahaan dalam perusahaan maka akan timbul perasaan tidak puas terhadap perusahaan. Menurut Kasimati (2011) dalam Indrayanti dan Riana (2016) ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan akan menimbulkan berbagai masalah, seperti penurunan kinerja karyawan, tingkat karyawan tinggi dan tingkat *turnover* yang tinggi, sehingga akan meningkatkan kinerja perusahaan itu sendiri.

Selain stres kerja, motivasi, dan kepuasan kerja, komitmen organisasional juga merupakan faktor yang mempengaruhi *turnover intention* dalam suatu perusahaan. Robbins (2008:142) dalam Indrayanti dan Riana (2016) menyatakan komitmen organisasional sebagai keadaan dimana seorang karyawan berpihak kepada suatu organisasi tertentu dan memiliki keinginan dan tujuan untuk mempertahankan diri sebagai anggota dalam organisasi tersebut. Koesmono (2007) dalam Indrayanti dan Riana (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan dan bagaimana seorang karyawan menerima tujuan organisasi dan berkeinginan untuk tetap berada di dalam organisasi tersebut. Karyawan yang

memiliki komitmen yang baik adalah karyawan yang mempunyai kesetiaan yang tinggi terhadap perusahaan tempat ia bekerja saat ini. Dengan kesetiaan yang tinggi terhadap perusahaan maka karyawan akan tetap bertahan pada satu perusahaan dan bekerja seoptimal mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan. Jadi semakin tinggi komitmen karyawan dalam suatu perusahaan maka semakin berkurangnya tingkat *turnover intention*, sebaliknya jika komitmen organisasional rendah maka akan mengakibatkan tingginya *turnover intention* dalam suatu perusahaan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Rachmah (2017) bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh stres kerja, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasional sebagai variabel intervening pada karyawan *coffee shop* di Surabaya. Objek penelitian ini adalah karyawan *coffee shop* di Surabaya. Dipilihnya objek penelitian *coffee shop* dikarenakan karena saat ini usaha *coffee shop* sedang menjamur diberbagai tempat di Surabaya dan usaha *coffee shop* banyak menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat saat ini. Analisis dalam penelitian ini akan memberikan pengetahuan tentang pengaruh stres kerja, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasional sebagai variabel *intervening* pada karyawan *coffee shop* di Surabaya.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan yang ada, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional?
2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional?
4. Apakah stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
5. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*?

6. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
7. Apakah komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap komitmen organisasional
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional
4. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*
5. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap *turnover intention*
6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*
7. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention*

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini, memberi manfaat pemahaman terhadap analisis: pengaruh stres kerja, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* melalui variabel mediasi komitmen organisasional.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam organisasi untuk mengetahui pengaruh stres kerja, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* melalui variabel mediasi komitmen organisasional.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika skripsi.

BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan di uraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori: stres kerja, motivasi kerja. komitmen organisasional, turnover intention, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan hipotesis.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai cara untuk melakukan kegiatan penelitian, antara lain : desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang: profil responden penelitian. deskripsi variabel penelitian, pengujian validitas, uji reliabilitas, analisis data penelitian, pengujian hipotesis penelitian, dan pembahasan.

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab akhir yang berisi tentang simpulan secara umum dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Di samping itu juga disetakan saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan dasar dalam penelitian selanjutnya.